MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión de Servicios	**Área**	Área Administración de Relaciones
Código del Cargo:	3010.09	**Código del Puesto:**	3010
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Profesional PED 1
Nombre del Cargo:	Gestor de Relaciones de T.I.	**Reporta a:**	Jefe Área Administración de Relaciones
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de actividades relacionadas con el seguimiento de los requerimientos en todo el ciclo de vida, desde la recepción de las solicitudes de T.I. hasta la entrega a satisfacción de la misma, con el fin de velar por la satisfacción de la administración de las relaciones de T.I. con el negocio. Adicionalmente, gestionar el cumplimiento de indicadores de rendimiento, análisis y gestión de riesgos de los requerimientos o construcción y/o mantenimiento del repositorio de definición de requerimientos. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Brindar apoyo, asesoría y capacitación a las distintas áreas del Banco que lo requieran, de acuerdo con las actividades desempeñadas.
			2. Proponer las posibles modificaciones o ajustes en su área e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			3. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información en materia de su especialidad que le soliciten.
			4. Aplicar métodos de control para garantizar la eficiencia y eficacia en la presentación de los productos y servicios.
			5. Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con el área.
			6. Elaborar informes de labores y las presentaciones ejecutivas que se le soliciten.
			7. Registrar tiempos de plan de trabajo.
			8. Ejecutar otras tareas propias del puesto.
			FUNCIONES ESPECÍFICAS
			9. Participar cuando le sea solicitado en el Grupo de Cambios, el Grupo de Incidentes o Grupo de Problemas, con el objetivo de brindar aportes en la materia de su especialidad.
			10. Mantener un registro centralizado de las solicitudes de requerimientos de T.I. por parte de las áreas usuarias.
			11. Asignar y brindar seguimiento a la atención de requerimientos de T.I., ya sea los incluidos por medio de la mesa de servicios o por medio de oficios, con la finalidad de que se atiendan de forma oportuna.
			12. Coordinar y velar por que se realice la evaluación de riesgo de los requerimientos de T.I. y gestionar los planes de acción correspondientes.
			13. Gestionar los backlogs de los requerimientos de T.I. para asegurar la actualización, atención y la ejecución periódica de sesiones de priorización con el negocio.
			14. Actualizar los requerimientos de T.I. en la herramienta Service Manager, con el objetivo de que los requerimientos se encuentren en el estado real y se concluyan una vez finalizado el periodo de garantía de los mismos.
			15. Gestionar la elaboración de indicadores internos y estadísticas de los diferentes procesos asociados al área con la finalidad de validar el cumplimiento, así como los indicadores de recursos externos contratados en esta dependencia.
			16. Mantener el control sobre la implementación de los distintos requerimientos, validar que se cuente con la aprobación de las instancias respectivas.
			17. Gestionar los informes de requerimientos que son asociados a compromisos normativos o estratégicos.
			18. Realizar el seguimiento de las asignaciones al personal interno y externo, sobre proyectos, investigaciones tecnológicas, adquisiciones, capacitaciones y en la participación de casos de negocio.
			19. Gestionar informes sobre costo beneficio de los requerimientos de T.I.
			20. Gestionar la atención de las recomendaciones de auditoría interna y externa o de cualquier ente de control.
			21. Revisar y analizar las encuestas de satisfacción de los servicios que brinda el área, elaborar los planes de acción para los resultados desfavorables y brindar el debido seguimiento a su implementación.
			22. Analizar los patrones de actividad de negocio para entender los niveles de demanda y gestionar con las áreas interesadas de T.I. los cambios requeridos.
			23. Velar porque se actualice la documentación de los procesos del área cuando se vean afectados por la implementación de un cambio.
			24. Documentar y mejorar los procesos de T.I. a cargo del área con base en el marco de referencia COBIT.
			25. Construir y mantener actualizado el repositorio de definición de requerimientos de TI.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			26. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			27. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			28. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			29. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			30. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			31. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			32. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			33. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

			FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			34. Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.
CODIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**		
	Formación Académica:	Bachillerato en Ingeniería de Sistemas u otra carrera afín a la rama de Sistemas de Información.	
	Legales:	No aplica.	
	Experiencia:	Dos años de experiencia en actividades asociadas con el seguimiento a procesos relacionados con Tecnología de Información.	
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**		
	1. Conocimientos Cobit 5.0 Foundations o superior.		
	2. Conocimientos ITIL 3 Foundations o superior.		
	3. Conocimiento en la elaboración de Planes de Acción.		
	4. Conocimiento en Scrum.		
	5. Conocimiento en la Ley General de Control Interno.		
*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**			
CODIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**		
	1. Inglés técnico intermedio / avanzado.		
	2. Conocimiento general de la infraestructura tecnológica del Conglomerado.		
	3. Conocimiento de las leyes nacionales aplicables al Conglomerado.		
	4. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Conglomerado.		
	5. Conocimiento de normativa externa de SUGEF.		
	6. Conocimiento de la Ley 8204 y normativa conexa.		
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**		
	Word, Excel, Power Point, Outlook		
	Service Manager		
	Sharepoint		

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: PROFESIONALES SOPORTE**			
CODIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**Este perfil cuenta con el visto bueno de la GGC, en oficio DIRCH-397-2016 y HT-0306-GGC-2016 (13-06-2016).** **Se ajusta según oficio DIRCH-431-2017 (25-04-2017), con el visto bueno de la Gerencia General Corporativa.** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-461-2021, con fecha 23 de marzo del 2021. Referencia DIRCH-0461-2021.**				